

Bijlage 2
Programma van eisen
Perceel 1 - Facilitaire Zaken

Europese openbare aanbesteding
Beveiligingsdiensten
ten behoeve van



Gemeente
Haarlem

Kenmerk 2024452244

In deze bijlage staan de eisen die aan de dienstverlening en/of levering worden gesteld. De gestelde eisen zijn knock-out eisen. Indien Inschrijver niet onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, betekent dit dat Inschrijver zal worden uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Algemene eisen

Eis 1 Opdrachtnemer dient alle werkzaamheden zoals beschreven in de Dienstverleningsmatrix (bijlage 9) uit kunnen voeren.

Eis 2 De werkzaamheden betreffende de volgende onderdelen:

- Het met behulp van camera's en/of surveillance toezicht houden op de te beveiligen gebouwen, openbare orde en naleving van het huishoudelijk reglement.
- Het handelen bij en melden van onveilige situaties, calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken aan Opdrachtgever en het nemen van eerste maatregelen, conform de instructies en het calamiteitenplan van Opdrachtgever;
- Het handhaven en administreren van pandontzeggingen;
- Het afhandelen en/of assisteren bij aanhouding van verdachten;
- Onderdeel zijn van de BHV-organisatie;
 - a. Ontvangst en registratie van (telefonische) BHV-meldingen;
 - b. Het inschatten van de situatie bij grote en kleine incidenten en het oproepen van de BHV organisatie en/of hulpverleners in geval van calamiteiten;
 - c. Het gidsen van in- en externe hulpverleners in geval van calamiteiten;
 - d. Het te allen tijde (op verzoek van BHV) ter plaatse brengen van AED-apparatuur en een verbanddoos;
 - e. Het in noodgevallen verlenen van Eerste Hulp bij ongeval/ bij afwezigheid van BHV-ers (incl. EHBO) of als de beveiliging als eerste ter plaatse is.
- Bijdragen aan een gastvrije beleving door het fungeren als aanspreekpunt voor medewerkers en gasten en optreden als gastheer/-vrouw. Onderdeel hiervan is ook het proactief aanspreken en/of helpen van medewerkers en gasten wanneer nodig;
- Preventieve denkwijze in omgang met medewerkers, gasten en omstanders, waardoor vandalisme en criminaliteit worden voorkomen;
- Uitgifte van sleutels, toegangspassen en tags, doen van sleutelbeheer en het ontvangen en registreren van bezoekers en leveranciers.

Eis 3 Opdrachtnemer dient zicht te conformeren aan de KPI's en aanvullende eisen zoals gesteld in het Performance Management Model (bijlage 10).

Eis 4 Opdrachtnemer zal zich houden aan alle geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften en instructies die van toepassing zijn op de taakuitvoering. Opdrachtnemer ziet erop toe dat zijn werknemers zich hier ook aan houden.

Eis 5 Medewerker op locatie dient voldoende te zijn opgeleid om de gevraagde werkzaamheden in volledigheid te kunnen verrichten:

- Een VMBO diploma te bezitten of gelijkwaardig niveau;
- het diploma beveiliging niveau 2 te bezitten;
- in het bezit te zijn van een geldig diploma bedrijfshulpverlening (BHV);
- een certificaat te bezitten betreft omgang met agressie en drugherkenning;
- VCA gecertificeerd te zijn;
- VOP NEN-3140 gecertificeerd te zijn (optioneel).

- Eis 6** Opdrachtnemer dient de aangegeven werktijden per locatie als leidraad aan te houden voor de inzet. Op locatie van de Opdrachtgever zijn volledig gediplomeerde/gecertificeerde beveiligers werkzaam. Gastheer/-vrouw/receptionistes mag de Opdrachtnemer enkel inzetten in overleg met de Opdrachtgever.
- Eis 7** Aspirant beveiligers en gastheer/-vrouw/receptionistes mogen worden ingezet maar alleen als aanvulling op de reeds aanwezige beveiligers. De tijdsduur en mate van inzet dient vooraf te worden afgestemd met de Opdrachtgever.
- Eis 8** Opdrachtnemer dient binnen 15 minuten een beveiligers op locatie te kunnen plaatsen, wanneer op locatie geen van de afgesproken beveiligers door ziekte of andere reden aanwezig kunnen zijn.
- Eis 9** Opdrachtnemer dient binnen 30 minuten een beveiligers op locatie te kunnen plaatsen wanneer op locatie niet alle afgesproken beveiligers, door ziekte of andere reden, aanwezig kunnen zijn.
- Eis 10** Opdrachtnemer dient binnen 15 minuten te kunnen opschalen met minimaal 2 medewerkers in geval van calamiteiten op alle locaties, ongeacht vaste inzet op de locatie.
- Eis 11** Opdrachtnemer dient in welke vorm dan ook de naam van Opdrachtgever niet te gebruiken en uit eigen (bedrijfs-)naam te communiceren. Opdrachtnemer communiceert vanuit de eigen bedrijfsnaam en communiceert nooit uit naam van Opdrachtgever.
- Eis 12** Opdrachtnemer zal zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in publicaties of reclame-uitingen van de overeenkomst of een nadere overeenkomst geen melding maken.
- Eis 13** Opdrachtnemer levert op basis van marktkennis advies aan Opdrachtgever, bedoelt om processen en werkwijzen te verbeteren.
- Eis 14** Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling.

Eisen ten aanzien van inzet personeel en vervanging

- Eis 15** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle door haar in te zetten medewerkers voorafgaand aan de start van de opdracht zijn ingewerkt en bekend zijn met de organisatie, haar werkwijze en procedures van Opdrachtgever.
- Eis 16** Opdrachtnemer dient ten behoeve van Opdrachtgever te werken met een vaste reserve pool van medewerkers, die voldoen aan de gestelde eisen en bekend zijn met de organisatie en gevraagde werkzaamheden.
- Eis 17** Opdrachtnemer dient nieuwe medewerkers uiterlijk twee (2) weken van tevoren bij de contactpersoon van de Opdrachtgever te melden en persoonlijk voor te stellen.
- Eis 18** 'Nieuwe medewerkers' dienen gemeld te worden met opgave van naam. De informatie dient via de mail aan Opdrachtgever te worden verzonden. Opdrachtgever heeft het recht (nieuw) aangemelde medewerkers van Opdrachtnemer zonder opgave van redenen te weigeren.
- Eis 19** Belangenverstrengeling is niet geoorloofd en Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd de desbetreffende medewerker aan een (veiligheids-) onderzoek te onderwerpen conform de bij Opdrachtgever geldende regels. Opdrachtnemer dient aan dit verzoek zijn volledige medewerking te verlenen.
- Eis 20** Indien het onderzoek belangenverstrengeling aantoont, is Opdrachtgever gerechtigd zonder opgave van redenen de medewerker te weigeren. Opdrachtnemer is dan verplicht de medewerker te vervangen door een gelijkwaardige medewerker.

- Eis 21** Opdrachtgever kan mondeling verwijdering en vervanging van een door Opdrachtnemer tewerkgestelde medewerker eisen. Opdrachtnemer zal aan een dergelijk verzoek onmiddellijk gevolg geven. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer daarna schriftelijk mededeling doen onder opgave van redenen.
- Eis 22** Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eigen personeel in te zetten.
- Eis 23** Opdrachtnemer dient (zich maximaal in te spannen om) vaste medewerkers in te zetten.
- Eis 24** Opdrachtnemer is in staat maatwerk te leveren wanneer Opdrachtgever dit nodig acht.

Functies en diensttijden

- Eis 25** De medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de opgestelde diensttijden. Opdrachtgever kan te allen tijde de ureninzet wijzigen (opschalen en afschalen), rekening houdend met reële aanpassing van plannings bij Opdrachtnemer.
- Eis 26** De diensten dienen op een zodanige tijd aan te vangen dat minimaal 15 minuten beschikbaar is voor een correcte dienstoverdracht bij betreffende medewerkers. Deze 15 minuten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
- Eis 27** De uren, gedurende welke de medewerkers worden ingezet, zijn geen zogenaamde 'overuren' na een reeds eerder gedraaide dienst, of nog te draaien dienst bij Opdrachtgever.
- Eis 28** Er dient te allen tijde bezetting te zijn op de gevraagde uren.
- Eis 29** De in te zetten medewerkers, na afkomende (nacht-) dienst, dienen overeenkomstig de Arbeidstijdenwet (ATW) rust te hebben gehouden alvorens deze bij Opdrachtgever worden ingezet.
- Eis 30** Diensten dienen uitgevoerd te worden op basis van arbeids- en rusttijden. Het is dan ook niet toegestaan om dubbele diensten te draaien.
- Eis 31** Opdrachtnemer dient elke vier (4) weken een rooster met Opdrachtgever te overleggen.
- Eis 32** Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de schriftelijke verklaring van bevoegdheid om met toestemming van de plaatselijke politie (convenant) in een straal van 250 meter rondom de te beveiligen objecten en voorziening op de openbare weg eigen cliënten aan te spreken en/of te corrigeren. Dit dient uitgevoerd te worden door medewerkers op locatie en niet door medewerkers die daar speciaal voor worden ingerezen.
- Eis 33** Indien de brandmeldingsapparatuur uitvalt, dienen er brandwachten te surveilleren.

Instructies en werkzaamheden bij aanvang raamovereenkomst

- Eis 34** De in de overeenkomst genoemde werkzaamheden moeten uitgevoerd worden conform de instructies van Opdrachtgever, hierbij valt te denken aan huisregels.
- Eis 35** Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever assistentie verlenen bij het opstellen c.q. optimaliseren van de instructies en het bedrijfsnoodplan van de betreffende locatie van Opdrachtgever voor zover dat in relatie staat tot de uit te voeren diensten.
- Eis 36** Alle processen, procedures en werkinstructies zijn beschikbaar en worden gedeeld met Opdrachtnemer. De hierbij horende instructies zullen worden opgesteld gedurende de opstartfase. In ieder geval zal de specifieke locatie-instructie de terrein en gebouwinformatie, de wederzijdse contactpersonen en de bereikbaarheid bij calamiteiten vermelden.
- Eis 37** De instructies en mutaties op instructies dienen door de regioverantwoordelijke van Opdrachtnemer voor akkoord te worden ondertekend.

- Eis 38** Iedere bij Opdrachtgever in te zetten medewerker dient volledig op de hoogte te zijn van deze instructies van Opdrachtgever en dient deze nauwgezet uit te voeren.
- Eis 39** Na ondertekening van de overeenkomst dient Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk drie (3) weken voor ingangsdatum van de werkzaamheden, de in te zetten vaste medewerkers bekend te maken aan Opdrachtgever.
- Eis 40** Tijdens de opstartfase worden de te volgen werkinstructies en te maken rapportages (zie kop 'Rapportages en communicatie') besproken en zal er een overzicht van contactpersonen worden verstrekt.
- Eis 41** Indien Opdrachtgever wijzigingen in de dienstverlening wil doorvoeren, voor zover het een vermindering van de structurele dienstverlening betreft, geldt hiervoor een opzegtermijn van twee (2) maanden.

Afroepdiensten (maatwerk)

- Eis 42** Alle werkzaamheden moeten worden uitgevoerd op basis van de instructies van Opdrachtgever.
- Eis 43** Opdrachtgever kan gebruik maken van afroepdiensten bij o.a.:
- uitloop van de reguliere diensten als gevolg van overwerk, vergadering en informele bijeenkomsten;
 - openen en sluiten van het gebouw;
 - noodzakelijk geachte (extra) surveillanceronden;
 - toezicht bij evenementen;
 - bedreigingen;
 - gedurende vakantieperiodes is Opdrachtgever eventueel geïnteresseerd in een uitgebreidere dienstverlening. Hierbij valt te denken aan het extra lopen van een sluitronde, afsluiten van het pand en het inschakelen van de alarminstallatie door een surveillancedienst. Deze dienstverlening zal op afroepbasis plaatsvinden;
 - openen gebouw Raakspoort bij grote calamiteiten (=crisiscentrum).

Meldkamerdienst (meldkamer)

- Eis 44** De elektronische beveiligingssystemen zijn in de periode dat het pand gesloten is geactiveerd en aangesloten op de particuliere meldkamer van Opdrachtnemer (buiten de kantoortijden van maandag tot en met vrijdag, in de weekeinden, op collectieve vrije dagen en op feestdagen).
- Eis 45** De meldkamer is verantwoordelijk voor actieve in- en uitschakelcontroles.
- Eis 46** De meldkamer is verantwoordelijk voor directe doormelding van alarmmeldingen naar de betreffende waarschuwingsadressen.
- Eis 47** De doormeldingen dienen via een nader te noemen mailadres per week te worden verstuurd.
- Eis 48** De meldkamer dient gecertificeerd te zijn als Particuliere Alarmcentrale (PAC).
- Eis 49** De meldkamer dient gecertificeerd te zijn als BORG Particuliere Alarmcentrale.
- Eis 50** Bij inbraakalarm en bij sabotagemeldingen worden door de meldkamer de mobiele surveillant van Opdrachtnemer gewaarschuwd.

- Eis 51** Bij technisch alarm wordt door de meldkamer van Opdrachtnemer de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever gewaarschuwd, waarna overleg zal worden gepleegd met betrekking tot het betreden van het pand.
- Eis 52** Bij urgent technisch alarm (o.a. van de computerruimte) wordt door Opdrachtnemer direct contact opgenomen met de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever. Opdracht
- Eis 53** Aan de doormeldingen zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. De onderhoudsmeldingen en urgente technische storingen gaan eerst naar de onderhoudspartner van Opdrachtgever. De enige rol kan zijn om incidenteel toegang te verstrekken.

Alarmopvolging

- Eis 54** Bij constatering van een inbraakalarm, controleert de mobiele surveillant ter plaatse eerst of het een vals inbraakalarm betreft. Indien het gaat om een vals inbraakalarm dient de mobiele surveillant het systeem te resetten conform instructies. Indien het geen vals inbraakalarm betreft, wordt direct de politie gewaarschuwd.
- Eis 55** Brandalarmen van het stadhuis gaan rechtstreeks naar de brandweer. Brandalarmen van andere gebouwen gaan via de meldkamer, die indien gewenst ter plekke de nodige assistentie verleent. Bij een vals brandalarm dient de mobiele surveillant de contactpersoon van Opdrachtgever te informeren zodat de nodige actie kan worden ondernomen.
- Eis 56** Het overbruggen van storingspunten is nadrukkelijk alleen toegestaan na toestemming van de contactpersoon van Opdrachtgever. Pro-actief handelen en signaleren aan Opdrachtgever bij herhaaldelijk valse meldingen is vereist.

Key-holding

- Eis 57** Opdrachtnemer komt in het bezit van sleutels, toegangspassen en een gebruiksvoorschrift voor de elektronische beveiligingssystemen (brand, inbraak, toegangscontrole, CCTV).
- Eis 58** Opdrachtnemer dient voor ontvangst van de sleutels en toegangspassen te tekenen.
- Eis 59** Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een juiste instructie aan haar medewerkers voor het gebruik van de beveiligingssystemen die worden gehanteerd in panden van Opdrachtgever.
- Eis 60** Opdrachtnemer is bij verlies aansprakelijk voor de kosten van een nieuw sleutelplan.

Responstijd

- Eis 61** Minimaal 75% van de alarmopvolgingen dient binnen 30 minuten plaats te vinden.
- Eis 62** Van de overige 25% dient minimaal 20% binnen 35 minuten plaats te vinden en maximaal 5% binnen 40 minuten plaats te vinden.
- Eis 63** Indien stadskantoor Raakspoort moet worden geopend na sluitingstijd, dan moet de Raakspoort binnen 30 minuten worden geopend na melding. Dit wordt telefonisch door de dienstdoende piketmedewerker aangegeven aan de contactpersoon van Opdrachtnemer.
- Eis 64** Opdrachtnemer dient de responstijd te verstrekken in de managementrapportages.
- Eis 65** Indien Opdrachtgever de actuele stand van zaken wil verifiëren dient Opdrachtnemer de rapportage van berekende gemiddelde responsetijden, binnen vijf dagen na afroep aan Opdrachtgever te overleggen.

- Eis 66** Bij alarm legt Opdrachtnemer de alarmopvolging vast, en zorgt dat de servicedesk digitaal in kennis wordt gesteld. Dit dient bij de servicedesk achter gelaten te worden.
- Eis 67** In de managementrapportages dienen bovengenoemde tijden en de tijd dat het alarm is uitgeschakeld te worden benoemd.
- Eis 68** Bij een negatieve afwijking van 5% of meer van de overeengekomen responstijd is Opdrachtgever gerechtigd om een boete te heffen van € 500,-. Indien de Opdrachtnemer niet binnen 40 minuten na melding ter plekke is, worden de door Opdrachtnemer gemaakte kosten niet betaald.

Voertuigen

- Eis 69** Alle voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen t/m 3500 kg voldoen aan minimaal de Euro 6-norm. Dit geldt niet voor privé voertuigen van medewerkers.
- Eis 70** Alle voor de uitvoering van de opdracht in te zetten dieselveertuigen t/m 3500 kg beschikken over de volgende voorziening voor beperking van emissie van fijnstof:
- roetfilter af-fabriek;
 - indien roetfilter af-fabriek niet leverbaar: retrofit of een installatie met een tenminste gelijkwaardige werking.
- Eis 71** Opdrachtnemer dient rekening te houden met de veranderende wetgeving omtrent nul-emissiezones. Op 1 juni 2025 verandert de huidige milieuzone waarin drie kantoorpanden van de gemeente Haarlem zich bevinden in een nul-emissiezone. Vanaf dan mogen alleen emissievrije vracht- en bestelwagens deze zone binnenrijden. Emissievrij betekent dat het voertuig geen schadelijke stoffen uitstoot via de uitlaat.
- Euro 5 bestelauto's hebben tot en met 31 december 2026 toegang tot de zone.
 - Euro 6 bestelauto's hebben tot en met 31 december 2027 toegang tot de zone.

Eisen ten aanzien van mutaties van locaties

- Eis 72** Gezien de dynamische omgeving wordt er flexibiliteit verwacht van de Opdrachtnemer omtrent mutaties in (het aantal) locaties.
- Eis 73** Kleinschalige mutaties binnen gebouwen dienen binnen 1 week gerealiseerd te kunnen worden.
- Eis 74** Het afstoten van locatie(s) dient zonder compensatie binnen 6 maanden gerealiseerd te worden
- Eis 75** Het toevoegen en aansluiten van nieuwe locaties dient binnen 1 maand gerealiseerd te worden.

Eisen ten aanzien van de levering/dienstverlening/uitvoering

- Eis 76** Opdrachtnemer is in staat uitvoering te geven aan de Opdracht gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst, zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende documenten.
- Eis 77** Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de eerste opvolging van problemen en calamiteiten, b.v. storingen doormelden.

Eisen ten aanzien van medewerkers van opdrachtnemer

- Eis 78** De medewerkers zijn verplicht tot het bij zich dragen van het legitimatiebewijs en dit dient op verzoek te worden getoond aan de daarvoor bevoegde personen. Met de afgifte van het legitimatiebewijs geeft het hoofd van de plaatselijk politie toestemming aan de houder om beveiligingswerkzaamheden te verrichten.
- Eis 79** Medewerkers van Opdrachtnemer zijn flexibel, servicegericht en klantvriendelijk.
- Eis 80** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle directe contactpersonen voor deze Opdracht de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.
- Eis 81** Opdrachtnemer conformeert zich aan de huisregels van Opdrachtgever.
- Eis 82** In te zetten medewerkers dienen zich, op verzoek van Opdrachtgever, te kunnen legitimeren.
- Eis 83** Alle uniformen en uniformonderdelen dienen te allen tijde en onder alle omstandigheden te voldoen aan de wettelijke eisen.
- Eis 84** De medewerkers zijn verplicht tot het bij zich dragen van het legitimatiebewijs en dit dient op verzoek te worden getoond aan de daarvoor bevoegde personen. Met de afgifte van het legitimatiebewijs geeft het hoofd van de plaatselijk politie toestemming aan de houder om beveiligingswerkzaamheden te verrichten.
- Eis 85** Het is de medewerkers van de Opdrachtnemer verboden informatie te verstrekken aan derden m.b.t. beveiligingsaangelegenheden welke van toepassing zijn bij de Opdrachtgever. Afwijking van deze regelgeving is uitsluitend mogelijk na schriftelijke toestemming van de Afdelingsmanager van de Opdrachtgever.
- Eis 86** Het is de medewerkers van de Opdrachtnemer verboden om persoonsgegevens van medewerkers, cliënten en bezoekers van Opdrachtgever aan derden te verstrekken.
- Eis 87** Het is de medewerkers van de Opdrachtnemer verboden informatie van Opdrachtgever te verstrekken aan derden, altijd dient te worden verwezen naar de woordvoerder van Opdrachtgever.
- Eis 88** Er zijn niet altijd parkeerplekken voor voertuigen van medewerkers van Opdrachtnemer bij Opdrachtgever aanwezig. Medewerkers dienen met de fiets of het openbaar vervoer te komen of een eigen parkeerplaats te regelen, met uitzondering van de mobiele surveillanten of het ambulante ondersteuningsteam.
- Eis 89** Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de werkzaamheden voor alle medewerkers (ook eventueel in te zetten onderaannemers) een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van maximaal 6 maanden oud, of een bewijs van "grijze pas" in te leveren, deze VOG dient iedere 2 jaar vernieuwd te worden. Kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- Eis 90** Het is de medewerkers van Opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever te gebruiken, tenzij hier nadrukkelijke schriftelijke toestemming voor is gegeven door Opdrachtgever. Koffie/thee e.d. zijn beschikbaar voor medewerkers.
- Eis 91** De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht de door Opdrachtgever aangehouden huisregels en beveiligingsprocedures in acht te nemen.

Eisen Beveiligers

- Eis 92** Op verzoek van Opdrachtgever dient een medewerker van Opdrachtnemer een VOG te overleggen.
- Eis 93** De in te zetten medewerkers dienen voldoende te zijn opgeleid en te beschikken over benodigde certificaten/ opleidingen/ cursussen/ workshops (zie algemene eisen).
- Eis 94** Opdrachtnemer draagt zorg voor een optimaal kennisniveau van de medewerkers die zij bij Opdrachtgever inzet en dient op verzoek een kopie van de gevolgde cursussen van de door haar ingezette medewerkers te tonen.
- Eis 95** De in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer bezitten goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheden in de Nederlandse taal.
- Eis 96** De ingezette werknemers op locatie dienen correct uiterlijk en lichamelijk verzorgd te zijn. Onder correcte uiterlijke en lichamelijke verzorging wordt onder andere het volgende verstaan:
- Een schoon en correct gedragen uniform;
 - Het dragen van het bij het uniform passend schoeisel;
 - Geen tatoeages in gezicht of nek.
 - Geen zichtbare piercings;
- Bij het niet nakomen zal de werknemer worden teruggestuurd en dient door Opdrachtnemer adequate vervanging geregeld te worden. Voor mobiele surveillanten gelden de laatste twee eisen niet.
- Eis 97** Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de aanwezigheid van kennis van het ontruimingsplan van het te bewaken object.
- Eis 98** Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat haar medewerkers eerste hulp kunnen verlenen, om daarna de BHV organisatie te waarschuwen.
- Eis 99** Medewerkers van Opdrachtnemer dienen de brandmeldinstallatie (BMI) te kunnen resetten.
- Eis 100** Opdrachtgever zorgt voor persoonsalarmering met plaatsbepaling (GPS/UMTS) incl. mandown, deze dient door in te zetten medewerkers gedragen te worden, deze dient hier kennis van te hebben waar het gaat om toepassing en gebruik.

Eisen gastheer/-vrouw/receptionisten - Kennis en kwaliteit

- Eis 101** De gastheer/-vrouw/receptionisten dienen voldoende te zijn opgeleid.
- Eis 102** De gastheer/-vrouw/receptionisten bezitten goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheden in de Nederlandse taal.
- Eis 103** De gastheer/-vrouw/receptionisten bezitten een flexibele houding jegens derden, zowel mondeling als met behulp van communicatiemiddelen.
- Eis 104** De gastheer/-vrouw/receptionisten kennen een goede omgang met conflicten en verbaal geweld, zijn accuraat, kunnen in teamverband functioneren, hebben geen lichamelijke beperkingen met betrekking tot de dienstuitvoering en hebben improvisatievermogen.
- Eis 105** De gastheer/-vrouw/receptionisten dienen kennis en ervaring te hebben met administratieve werkzaamheden, PC- gebruik en telefoonbediening.
- Eis 106** De gastheer/-vrouw/receptionisten dienen bij voorkeur kennis en ervaring te hebben met Windows, Word, Excel en Topdesk.
- Eis 107** De gastheer/-vrouw/receptionisten hebben (praktijk) kennis over het voorkomen, lokaliseren, zo mogelijk beperken en/of het bestrijden van een beginnende calamiteit.

Eisen gastheer/ -vrouw/ receptionisten - Houding, uitstraling en uiterlijke verzorging

Eis 108 De gastheer/ -vrouw/ receptionisten dienen correct uiterlijk en lichamelijk verzorgd te zijn.

Eis 109 De gastheer/ -vrouw/ receptionisten dienen:

- een representatief voorkomen te hebben (o.a. op het gebied van dienstkleding);
- in het bezit te zijn van correcte uitdrukkingsvaardigheden, waaronder gebruik maken van de 'U' vorm;
- kennis te hebben van de organisatie, de instructies en de procedures;
- discussies tijdens het werk te vermijden;
- een dienstverlenende instelling te hebben.

Eis 110 Bij het niet nakomen van de in deze paragraaf gestelde eisen zal de medewerk(st)er worden teruggestuurd en dient per direct vervanging geregeld te worden.

Eis 111 In gezamenlijk overleg kan de dienstkleding worden gewijzigd in verband met de representativiteit van de gastheren/vrouwen/receptionisten.

Eisen aan in te zetten medewerkers – Aanvullende bepalingen

Eis 112 Het is voor de in te zetten medewerkers niet toegestaan om hand- en spandiensten te verrichten op het terrein van Opdrachtgever of in de directe omgeving, ook het bedrijven van handel is niet toegestaan.

Eis 113 Het is de in te zetten medewerkers niet toegestaan bezoek te ontvangen op het object anders dan met toestemming van de Opdrachtgever

Eis 114 Het is de in te zetten medewerkers niet toegestaan zich buiten de dienst te bevinden binnen het object, anders dan met toestemming van het Hoofd Facilitaire Zaken.

Eis 115 Er geldt een algemeen rookverbod op de locaties van Opdrachtgever.

Eis 116 Het is de in te zetten medewerkers met nadruk niet toegestaan om tijdens dienstaanwezigheid privé te telefoneren of te mailen. Uitzondering hierop geldt uitsluitend met toestemming van het Hoofd Facilitaire Zaken in een daarvoor aangewezen ruimte.

Eisen aan beveiligers - Coördinator beveiliging

Eis 117 De coördinator/voorman/ploegleider Beveiliging dient voldoende te zijn opgeleid en te beschikken over benodigde certificaten/ opleidingen/ cursussen/ workshops (zie algemene eisen).

Eisen aan surveillanten – Kennis en kwaliteit

Eis 118 De mobiele surveillanten dienen voldoende te zijn opgeleid en te beschikken over benodigde certificaten/ opleidingen/ cursussen/ workshops (zie algemene eisen).

Eis 119 De mobiele surveillanten dienen kennis te hebben van de organisatie, de instructies en de procedures.

Eis 120 De mobiele surveillanten dienen te voldoen aan alle eisen ingevolge de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus.

Eis 121 De mobiele surveillanten kennen een goede omgang met conflicten en verbaal geweld, zijn accuraat, kunnen in teamverband functioneren, hebben geen lichamelijke beperkingen met betrekking tot de dienstuitvoering en hebben improvisatievermogen.

Eisen aan surveillanten – Houding, uitstraling en uiterlijke verzorging

Eis 122 De mobiele surveillanten dienen:

- een representatief voorkomen te hebben (o.a. op het gebied van dienstkleding);
- een dienstverlenende instelling te hebben.

Eis 123 Bij het niet nakomen van de in deze paragraaf genoemde eisen zal de mobiele surveillant worden teruggestuurd en dient per direct vervanging geregeld te worden.

Eisen aan surveillanten – Aanvullende bepalingen

Eis 124 De mobiele surveillant dient tijdens zijn brand- en sluitronde gebruik te maken van moderne door Opdrachtnemer verstrekte communicatiemiddelen, welke in directe verbinding staan met de meldkamer van Opdrachtnemer.

Eis 125 Bij calamiteiten dienen conform de instructies van Opdrachtgever de aangewezen contactpersonen en instanties gewaarschuwd te worden.

Eis 126 De brand- en sluitronde dient te worden uitgevoerd met behulp van een ronderegistratiesysteem. Hiertoe moet Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, registratiepunten aanbrengen (eventueel ook buiten de locatie) die als vaste controlepunten gelden.

Eisen ten aanzien van rapportage en administratie

Eis 127 Medewerkers moeten elke dag een (digitaal) dagrapport opmaken van de uitgevoerde diensten per locatie, e.e.a. in afstemming en overleg met Opdrachtgever.

Eis 128 Opdrachtgever dient toegang te krijgen tot het dagrapportage systeem van Opdrachtnemer.

Eis 129 In het dagrapport dienen minimaal de volgende bijzonderheden te worden gemeld:

- binnengekomen alarmen/storingen/meldingen van omwonenden en ondernemers en de actie die daarop is genomen;
- openingsronden en een omschrijving van waarnemingen die (aanvullende) maatregelen behoeven;
- brand- en sluitronden en een omschrijving van waarnemingen die (aanvullende) maatregelen behoeven (ronderegistratie);
- omschrijving van incidenten calamiteiten;
- rapportages van beveiligers en surveillanten (binnen en buiten)

Eis 130 Opdrachtgever ontvangt één (1) keer per kwartaal een managementrapportage van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt de rapportage binnen 2 weken na afloop van ieder kwartaal digitaal aan Opdrachtgever. In de rapportage dienen minimaal de volgende onderwerpen opgenomen te worden:

- overzicht van de in het afgelopen kwartaal (extra) uitgevoerde diensten;
- percentage alarmopvolgingen binnen de afgesproken termijn;
- het aantal alarmopvolgingen, inclusief oorzaak en oplossing;
- de gemiddelde tijdsduur tussen ontvangst van de melding en het ter plaatse zijn, alsmede de gemiddelde tijdsduur van melding tot en met afhandeling;
- inzet aantal (extra) uren;
- overzicht van mogelijke knelpunten en verbetervoorstellen

- overzicht medewerkersbestand, inclusief gevolgde opleidingen;
- overzicht van klachten en de wijze van afhandeling;
- uitslagen van eigen proces- en kwaliteitsmetingen en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit;
- verslag van de ontwikkelingen op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (SROI, duurzaamheid en circulariteit).

Eis 131 Opdrachtnemer dient bij verzoek van Opdrachtgever in hogere frequenties managementrapportages aan te leveren (indien gewenst iedere maand).

Eis 132 Opdrachtgever is gerechtigd om naast de reguliere rapportage op afroep bij Opdrachtnemer schriftelijke informatie op te vragen met betrekking tot de uit te voeren diensten.

Opdrachtnemer wordt geacht op eerste afroep binnen 48 uur de gevraagde informatie te verstrekken.

Eisen ten aanzien van Communicatie

Eis 133 Opdrachtnemer evalueert met Opdrachtgever minimaal één (1) keer per kwartaal, of zoveel vaker als Opdrachtgever wenst, de dienstverlening. Dit gesprek vindt kosteloos plaats tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactmanager van Opdrachtgever.

Eis 134 Onderwerpen van gesprek daarbij zijn onder meer voortgang van de werkzaamheden, managementinformatie, informatie vanuit het Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS), eventuele gewenste aanpassingen. Van deze besprekingen worden verslagen opgesteld door Opdrachtnemer welke na goedkeuring door beide Partijen worden vastgesteld.

Eis 135 Er vindt minimaal twee keer per jaar strategisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Onderwerpen zijn onder meer contractinhoudelijk van aard, kwaliteit en dienstverlening, toekomstige ontwikkelingen etc. Van deze besprekingen worden verslagen opgesteld door Opdrachtnemer welke na goedkeuring door beide Partijen worden vastgesteld.

Eis 136 Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst zal de voertaal Nederlands zijn in woord en geschrift.

Eis 137 Opdrachtnemer dient adequate beveiligings- en beschermingsmaatregelen te hebben getroffen tegen virus- en malwareaanvallen op het eigen e-maildomein. Alle documenten dienen te worden gescand op bedreigingen en daarnaast op een veilige manier naar Opdrachtgever te worden verstuurd.

Eis 138 Opdrachtnemer wijst één contactpersoon aan die op tactisch/strategisch niveau is bevoegd om wijzigingen in de dagelijkse (operationele) uitvoering van de overeenkomst vast te leggen.

Eis 139 Opdrachtnemer stelt minimaal één contactpersoon aan die op operationeel niveau de afstemming verzorgt met de Opdrachtgever.

Eis 140 Mutaties van een contactpersoon dienen schriftelijk gemeld te worden.

Eis 141 Maandelijks dient per locatie een opgave van het totale aantal incidenten en binnengekomen meldingen van omwonenden en ondernemers per kwartaal te worden gemeld aan Opdrachtgever.

Eis 142 Indien er schade wordt geconstateerd aan goederen of voorzieningen die eigendom zijn van Opdrachtgever dient door de medewerker een schaderapport te worden opgemaakt.

Eis 143 Opdrachtnemer dient dagelijks per email de schriftelijke administratieve overdracht te verzorgen middels een dagrapport per locatie van de voorafgaande 24 uur voor 10.00 uur aan nader te benoemen contactpersoon.

- Eis 144** Er vindt minimaal één keer per kwartaal een evaluatiegesprek plaats tussen de uitvoerende partijen op tactisch niveau.
- Eis 145** Opdrachtgever kan indien gewenst en noodzakelijk de frequentie en wijze van rapporteren wijzigen, dit naar inzicht van Opdrachtgever.
- Eis 146** Na de opstart- en inwerkperiode heeft de regioverantwoordelijke van Opdrachtnemer minstens eenmaal (1) per week gedurende de opstartfase van een maand voortgangsoverleg met de contactpersoon van Opdrachtgever, een en ander met betrekking tot de kwaliteit en de voortgang van de dienstverlening.

Eisen ten aanzien van prijs

- Eis 147** Alle prijzen zijn all-in prijzen. Hiermee wordt bedoeld dat alle kosten in de prijzen zijn verwerkt, zoals reis-, verblijf- en administratiekosten en eventuele andere vergoedingen. De vermelde prijzen zijn in euro en exclusief BTW.
- Eis 148** Het prijsaanbod bevat vaste prijzen inclusief alle kosten en exclusief BTW gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
- Eis 149** U verricht de werkzaamheden als omschreven in dit PvE, dienstenmatrix en prijzenblad tegen een vaste aanneemsom per jaar. Op afroep verricht u aanvullende werkzaamheden op basis van uur- of verrekentarieven.
- Eis 150** De tarieven kunnen jaarlijks, en voor het eerst één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst, worden bijgesteld conform CBS index 'CAO-lonen inclusief bijzondere beloningen' (2010=100), M-N Zakelijke dienstverlening
- Eis 151** De basis voor deze indexering is het voorgaande jaar. De gewijzigde kosten zullen worden berekend volgens de volgende formule:
Gewijzigd uurtarief = huidig uurtarief \times (Index E1/Index E0)
- E1 Het indexcijfer van de laatst (definitief) vastgestelde maand voor de datum van verzoek indexeren
- E0 De waarde van dezelfde maand van het voorafgaande jaar
- Eis 152** Opdrachtnemer dient minimaal twee maanden van tevoren een schriftelijk onderbouwd verzoek in te dienen voor het wijzigen van de prijzen. Pas na akkoord van Opdrachtgever kunnen de nieuwe tarieven gehanteerd worden. Opdrachtnemer verwerkt de gewijzigde prijzen in het calculatieblad welke is gebruikt bij de Inschrijving. De wijziging gaat pas in als de Opdrachtgever schriftelijke goedkeuring heeft gegeven.
- Eis 153** Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

Eisen ten aanzien van facturatie

- Eis 154** Voor de facturatie van de leveringen en diensten stuurt u na afloop van de geleverde dienst een (verzamel)factuur. In ieder geval dient op iedere factuur de volgende informatie vermeld te worden:
- Het inkoopnummer (vaste diensten) of het meldingsnummer (afroepdiensten) in FMIS systeem van Opdrachtgever dat in de opdracht is vermeld;
 - Kosten gespecificeerd per locatie;
 - De naam van de contactpersoon/besteller;

- Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;
- Het bankrekeningnummer (IBAN-code).

U richt alle facturen digitaal aan crediteuren@haarlem.nl.

Indien u uw verbintenissen, voortvloeiende uit de raamovereenkomst, niet geheel of niet naar behoren nakomt, heeft opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.

- Eis 155** De factuur bevat een duidelijke opsomming van het totaal exclusief BTW, het BTW bedrag en het totaal inclusief BTW.
- Eis 156** De dagtekening van de maandfacturen is telkens de eerste werkdag volgend op de te factureren periode.
- Eis 157** Extra uitgevoerde werkzaamheden, diensten op afroep en alarmopvolgingen, moeten op een aparte maandfactuur worden vermeld met toevoeging van bewijsstukken.
- Eis 158** Meerwerk in rekening brengen is alleen mogelijk na schriftelijk akkoord van de budgethouder, zonder schriftelijk akkoord wordt er niet uitbetaald.
- Eis 159** Abonnementskosten en storingen/meldingen dienen per maand achteraf te worden gefactureerd.
- Eis 160** Eenmalige kostensoorten per jaar (beheer, onderhoud) dienen bij aanvang van het jaar te worden gefactureerd.
- Eis 161** Het is Opdrachtnemer niet toegestaan in zijn facturen kredietbeperkingstoelagen op te nemen.
- Eis 162** Opdrachtnemer brengt uitsluitend de werkelijk gemaakte kosten in rekening.
- Eis 163** Reistijd en reis- en verblijfskosten worden niet in rekening gebracht, tenzij Opdrachtgever expliciet voorschrijft dat de werkzaamheden buiten de gemeente Haarlem dienen te worden verricht.
- Eis 164** Rectificaties worden uitsluitend binnen één (1) maand ingediend. Na afloop van deze periode worden er geen rectificaties meer gehonoreerd.
- Eis 165** De betalingstermijn bedraagt 30 dagen, mits onbetwist. Voor betwiste facturen geldt deze termijn uitsluitend voor het onbetwiste deel.
- Eis 166** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die worden ingezet bij Opdrachtgever tijdig en correct worden betaald.
- Eis 167** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat verschuldigde premies en verplichte afdrachten, tijdig en volledig worden voldaan.
- Eis 168** Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om telkens voorafgaand aan een (optionele) verlenging van de overeenkomst een marktconformiteitstoets uit te voeren. Opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.